

TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK PAPUA (Persero), Tbk KANTOR CABANG KAB.
SORONG



Oleh:

DESPRINA MAGDALENA BOFRA
NIM: 18.06100.0030

PROGRAM D-111 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK PAPUA (Persero), Tbk KANTOR CABANG
KAB. SORONG**



TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka
Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.md)

Oleh:

DESPRINA MAGDALENA BOFRA

NIM: 1806100003

**PROGRAM D-111 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
PAPUA (Persero), Tbk KANTOR CABANG KAB.
SORONG**

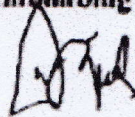
TUGAS AKHIR

Oleh

**DESPRINA MAGDALENA BOFRA
NIM : 18061000030**

Telah disetujui pada tanggal 05 Agustus 2022

Dosen Pembimbing



Dra. Eny Yuniriyanti, MM

Mengetahui:

Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan



Lita Dwipasari, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PAPUA
(Persero)Tbk, KANTOR CABANG KAB. SORONG**

TUGAS AKHIR

Oleh :

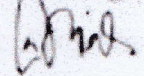
DESPRINA MAGDALENA BOFRA
NIM : 18061000030

Telah Diujikan di Depan Majelis Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada 05 Agustus 2022

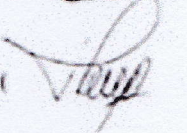
Susunan Majelis Penguji

1. Penguji I,
Dra. Eny Yuniriyanti, MM
2. Penguji II,
Dr. Erni Susana, SH., MM
3. Penguji III,
Dr. Eko Yuni P, SE,MM

Tanda Tangan

()

()

()

Disahkan Oleh:

Ketua Program D3 Perbankan dan Keuangan




Lita Dwipavari, SE., MM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DESPRINA MAGDALENA BOFRA**

NIM : 18061000030

Menyantakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli (A.md) pada program D3 perbankan dan keuangan Universitas Merdeka Malang dengan judul

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PAPUA (Persero), Tbk KANTOR CABANG KAB. SORONG

Adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, maka bukan merupakan tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Malang, 28 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,



DESPRINA

Nim : 18061000030

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa Atas Karunianya terima kasih Tuhan Yesus Bunda Maria Untuk perlindungan, kesehatan Yang diberikan kepada saya sehingga saya bisa dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan selesainya. Saya juga berterimakasih kepada Bapak dan Mama yang dengan penuh perjuangan, kesabaran, dukungan dalam bentuk nasehat,moral spiritual dan juga doa sehingga saya dapat mempersembahkan persembahan karya kecil saya untuk kedua orang tua tercinta. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untuk saya, Terima kasih karena selalu ada untuk saya semoga tuhan yesus dan bunda maria senantiasa memberikan Bapak dan Mama kesehatan serta Umur yang panjang sehingga saya dapat bisa membahagiakan mereka berdua Amin.
- Saya Juga Berterimakasih Kepada keluarga yang telah membantu dalam hal dukungan,doa, dan juga moral spiritual yaitu Bpk Paulus Bofra, Ibu Petro Nella Ubinaru, Vinsen Tawer beserta Istri tercinta dan masih banyak lagi tetapi tidak saya sebutkan satu persatu Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas Semua kebaikan keluarga Tercinta.
- Kepada semua Teman-teman Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2018 Khususnya kelas B yaitu : Hana Mariana, Memy, Linderosari, Murtiani, Irenti, Gres, Aci, Mansu, Rama, Samson, Mufrin, ThijaSaekoko, LinSabatani, Fenta Betan, Ani, Serlin, Lely, Ema, Ratna, Sara Saa, dan Lian Jangriman.Terimakasih telah menyediakan waktu,pundak untuk berjuang dan menangis bersama-sama semoga kelak kita dapat Memanusiakan Manusia menjadi Manusia yang lebih baik dan Bijaksana Semoga kita semua diberikan Umur yang panjang dan

badan yang sehat sehingga kita dapat bertemu kembali dengan Versi dari kita masing-masing.

- Kepada Dosen Pembimbing Yang Saya Hormati Ibu Eny Yuniriyanti, MM Terima kasih Ibu Yang Telah dengan penuh kesabaran, meluangkan Waktu, untuk membimbing saya mewujudkan semuanya.
- Kepada Semua Bpk dan Ibu Dosen Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang Yang saya Hormati Terima kasih untuk Seluruh Bekal ilmu yang pernah Bpk dan Ibu Dosen bagikan semoga menjadi modal untuk menjawab tantangan di masa mendatang. Saya mengucapkan banyak terimakasih semoga kebaikan juga selalu menyertai Bpk dan Ibu Dosen.
- Kepada Staf Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan Yaitu : Pak Willy, Pak Dimas, Pak Arif dan Ibu Shanti selaku bendahara Jurusan Terima kasih kepada kalian semua yang sudah meluangkan waktu, kesabaran dalam membantu dari awal perkuliahan sampai dengan terselesainya. semoga kebaikan juga selalu menyertaimu.
- Dan kepada diri sendiri yang tidak pernah menyerah dengan doa dan usaha sehingga saya bisa mendapatkan Gelar A.md.Bns dengan begitu banyak rintangan dan proses yang tidak mudah terima kasih almater tercinta Kampus Universitas Merdeka Malang Jurusan/Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan yang telah membentuk mendidik menjadi seorang manusia yang kelak bisa memanusiakan manusia yang lebih bijaksana lagi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : DESPRINA MAGDALENA BOFRA

Nim : 18061000030

Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Sorong, 10 Desember 2000

Agama : Katolik

Alamat : KAMPUNG IBE, RT001/RW001 Kel/Desa : IBE Kecamatan FEEF

Jenjang Pendidikan :

- 2006 -2012 : SD YPPKK MORIA KOTA SORONG (PROVINSI PAPUABARAT
- 2012-2015 : SMP NEGERI 01 SAUSAPOR (KAB. TAMBRAUW)
- 2015 – 2018 : SMA NEGERI 01 SAUSAPOR (KAB. TAMBARUW)

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan semestinya.

Malang, 23 Agustus 2022

Desprina
18061000030

MOTTO HIDUP

“SUKSES ADALAH JUMLAH DARI UPAYA KECIL YANG DIULANG HARI DEMI HARI.”

- “ROBERT COLLIER”

“HIDUPLAH SEAKAN KAMU MATI BESOK, BELAJARLAH SEAKAN KAMU HIDUP SELAMANYA”

- MAHATMA GANDHI

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucapkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Tugas Akhir yang penulis buat dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Papua (Persero), Tbk Kantor Cabang Kab. Sorong.**

Tujuan penulis menyusun Proposal Tugas Akhir diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya yang dilaksanakan oleh Program D-III Perbankan dan Keuangan Pada Universitas Merdeka Malang.

Terselesaikan Proposal Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai bantuan oleh beberapa pihak yang telah memberikan ide, dorongan, dan saran-saran maupun kritik dalam isi penyusunan Proposal Tugas Akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ibu Lita Dwipasari, SE., MM selaku Ketua Program D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
2. Dra. Eny Yuniarty, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu dan membimbing penulis dengan penuh perhatian dan kesabaran dalam memberikan petunjuk-petunjuk yang berharga dari awal penyusunan Proposal Tugas Akhir samapai hingga terselesainya.
3. Seluruh staf Karyawan dan Bapak, ibu Dosen Program D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang
4. Seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan spiritual.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas setiap kebaikan Serta keikhlasan dari semua pihak yang telah membantu terselesainya Proposal Tugas Akhir ini penulis menyandari bahwa penulisan Proposal Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan penulis berharap adanya kritik dan saran demi

kesempurnaan Proposal Tugas Akhir yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak Amin.

Malang, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Surat Pernyataan	iv
Halaman Persembahan	v
Daftar Riwayat Hidup	vii
Motto Hidup	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	7
2.3 Kerangka Berpikir	23
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	25

3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5 Data dan Jenis Data	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.8 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.2	P
embahasan Hasil Penelitian	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.7 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah.....	46
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik t.....	49
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Papua	37

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PAPUA (Persero), Tbk KANTOR
CABANG KAB. SORONG**

ABSTRAK

**Desprina Magdalena Bofra
Nim: 18.06100.0030**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas produk, untuk mengetahui deskripsi nasabah terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung di PT. Bank Papua (Persero), Tbk Kantor Cabang Kab. Sorong dan jumlah sampel sebanyak 50 nasabah. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah. Persepsi nasabah terhadap kualitas produk Bank Papua (Persero), Tbk Kantor Cabang Kab.Sorong berdasarkan indikator kinerja (*performance*), fitur (*features*), keandalan (*reliability*), daya tahan (*durability*), konsistensi (*consistency*) dan desain (*design*) telah membuktikan adanya persepsi yang positif yang mana telah menentukan citra dari bank tersebut di mata masyarakat dan deskripsi kepuasan nasabah berdasarkan indikator tetap setia, membeli produk yang ditawarkan, merekomendasikan produk dan memberi masukan telah membuktikan nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan Bank.

Kata Kunci: Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine customer perceptions of quality products, to find out customer descriptions of customer satisfaction and to determine the effect of product quality on customer satisfaction. Population in this research is all customers who save at PT. Bank Papua (Persero), Tbk Branch Office Kab. Sorong and the number of samples of 50 customers. Technique sampling using purposive sampling. Data analysis technique using multiple linear regression using SPSS 22. The results of the research show that there is an influence significant relationship between product quality and customer satisfaction. Customer perception on product quality of Bank Papua (Persero), Tbk Kab.Sorong Branch Office based on performance indicators (performance), features (features), reliability (reliability), durability, consistency and design prove the existence of a positive perception which has determined the image of the bank in the eyes of society and a description of customer satisfaction based on indicators of staying loyal, buying the product offered, recommending the product and providing input has proven that customers are satisfied with the quality products provided by the Bank.

Keywords: Product Quality and Customer Satisfaction